



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIOS

DE CENTROS MUNICIPALES
DE SERVICIOS SOCIALES

2019





Presentación

La Delegación de Servicios Sociales del Ayuntamiento de València tiene la voluntad de mejorar la calidad de los servicios públicos de su competencia.

Los centros municipales de servicios sociales constituyen la puerta de entrada de la ciudadanía al sistema público de servicios sociales.

Por eso, esta carta de servicios pretende ofrecer a los ciudadanos y las ciudadanas información clara y completa sobre los servicios y prestaciones a que pueden optar, así como la vía de acceso a estos.

En definitiva, se trata de garantizar sus derechos ofreciéndoles la información necesaria para poder beneficiarse del sistema público de servicios sociales de su ciudad.

La Carta de Servicios posibilita la revisión sistemática de los procesos internos y potencia la mejora continua de los servicios prestados, y supone una herramienta de gestión que permite conocer cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad ofrecido en su prestación.

Isabel Lozano Lázaro

Concejala de Servicios Sociales



Unidad responsable de la carta de servicios

La Sección de Planificación e Innovación del Servicio de Bienestar Social e Integración es la unidad que asume la coordinación y responsabilidad operativa sobre la gestión y el seguimiento de esta carta de servicios.

Nuestra misión



La misión de los centros municipales de servicios sociales es dar respuesta a las necesidades sociales de la ciudadanía protegiendo sus derechos y facilitando su desarrollo integral y la mejora de su calidad de vida.



Nuestra visión



La visión de los centros municipales de servicios sociales es conocer la realidad social de los barrios de la ciudad, con la finalidad de ajustar los servicios prestados a las necesidades reales de la ciudadanía.



¿Qué servicios ofrecemos?

Información, orientación y asesoramiento: se informa y se orienta a la ciudadanía sobre sus derechos, el ejercicio de estos derechos y los recursos sociales existentes.

Gestión de prestaciones económicas: se valoran y se tramitan ayudas económicas no periódicas y de carácter extraordinario, destinadas a paliar situaciones de necesidad básica, como por ejemplo deudas de alquiler, entrada en vivienda, deuda de suministros (luz, agua, gas), prótesis dentales, visuales, auditivas, etc., dentro de un plan individualizado de atención.

Gestión de prestaciones tecnológicas: se valoran y se tramitan ayudas técnicas que mejoran la situación de las personas con diversidad funcional, con objeto de incrementar su autonomía, potenciar sus posibilidades y favorecer sus relaciones e integración en la sociedad.

Orientación para la inserción social y laboral: tiene por objeto trabajar, a través del desarrollo de proyectos integrales, la inclusión social y laboral, y facilitar el acceso posterior a itinerarios formativos y laborales.

Servicio de acceso a vivienda municipal: programa dirigido a mejorar las condiciones de acceso a una vivienda.

Información y tramitación del servicio de atención y protección para mujeres víctimas de violencia de género, por medio de dispositivo telefónico: ofrece a las mujeres víctimas de violencia de género una atención inmediata a distancia, para asegurar una respuesta rápida a las eventualidades que les puedan sobrevenir, a través de un dispositivo móvil.

Información y tramitación Centre Dona: se atienden las necesidades básicas y de alojamiento de las mujeres y sus hijos e hijas ante situaciones de vulnerabilidad.



Servicios domiciliarios:

dirigidos a favorecer la permanencia de las personas en sus propios hogares mejorando su calidad de vida, a través de los servicios de teleasistencia, *menjar a casa* (comida a domicilio) y ayuda a domicilio.

Información, valoración y seguimiento del sistema de atención a la dependencia:

se interviene y se realiza el seguimiento de personas dependientes, a causa de la pérdida de autonomía física, intelectual, mental o sensorial, para la realización de actividades básicas de la vida diaria y para lo cual requieren el acceso a prestaciones y servicios del sistema para la autonomía y atención a la dependencia.

Información y tramitación de recursos dirigidos a personas mayores:

se tramitan recursos de apoyo, comedor social, centro de día municipal, estancias residenciales de carácter temporal, etc.

Atención psicológica:

servicio específico de apoyo a los programas y servicios del centro municipal de servicios sociales consistente en la evaluación psicológica, consejo psicológico, psicoeducación en situaciones relacionadas con la autonomía funcional, con la necesidad de protección o la integración relacional.

Atención a la familia y a la infancia:

servicio de valoración e intervención específico, de carácter integral, con los y las menores y sus familias, para que las circunstancias que generan la situación de riesgo o que han justificado la adopción de medidas de protección sean revertidas.

Gestión de ayudas de comedor escolar para menores:

a través de una convocatoria anual.

Intervención comunitaria:

convocatoria de subvenciones de proyectos de interés social y de intervención comunitaria presentados por entidades sin ánimo de lucro de la ciudad de València que fomentan la colaboración entre las instituciones públicas y la ciudadanía en el ámbito del bienestar, con una actuación fundamentalmente de carácter preventivo, en cualquier de sus niveles (prevención primaria, secundaria o terciaria), ante problemas que afectan a personas y grupos con riesgo de exclusión social, por medio de la promoción y la ejecución de acciones que favorezcan su desarrollo.



Derechos y deberes de la ciudadanía

Con carácter general, los derechos de las personas en su relación con las administraciones públicas están reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

En particular, según el catálogo de referencia para los Servicios Sociales (Resolución de 23 de abril de 2013, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad), las personas tienen derecho a:

Acceder al sistema público de servicios sociales y a beneficiarse de la atención social sin ninguna discriminación por cualquier circunstancia personal o social.

Disponer de un plan de atención individual en función de la valoración de su situación, que se revise periódicamente y siempre que se altere la situación inicial de la persona.

La confidencialidad de todos los datos con las garantías previstas en la legislación sobre protección de datos de carácter personal y acceder a su expediente personal sin vulnerar el derecho a la intimidad de terceras personas.

Recibir información suficiente y comprensible sobre los servicios y prestaciones disponibles, los criterios de adjudicación y las prioridades para recibirlos, so-



bre los derechos y deberes de la personas destinatarias y usuarias y sobre los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones, que tendrán que ser expuestos de forma visible en los centros de atención.

Participar en la toma de decisiones del centro de servicios sociales que les afecten y rechazar la oferta de participación en servicios o programas, y que su consentimiento sea requerido para el ingreso en un centro o participación en un programa, sin perjuicio del cumplimiento debido de las resoluciones judiciales cuando esté limitada su capacidad de obrar.

Ser tratadas con respecto a la dignidad, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales y el resto de derechos que les correspondan.

Contar con un o una profesional de referencia.

Los deberes de las personas usuarias en su relación con los centros municipales de servicios sociales son los siguientes:

Facilitar datos personales, de convivencia y familiares veraces y presentar los documentos fidedignos que sean imprescindibles para valorar su situación.

Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar las prestaciones solicitadas o recibidas.

Destinar las prestaciones que puedan recibir a la finalidad para la cual se han concedido.

Reintegrar las prestaciones económicas percibidas indebidamente.

Contribuir a la financiación del coste del centro o servicio de conformidad con la normativa aplicable.

Observar una conducta basada en el respeto mutuo, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia en los centros, en la prestación de los servicios y en la resolución de los problemas.

Cuando utilicen instalaciones o residan en un centro, observar los reglamentos de régimen interior o las normas de funcionamiento o convivencia.

Participar activamente en el proceso de mejora, autonomía personal e integración social.

Cooperar positivamente con las y los profesionales de servicios sociales y participar activamente en el proceso de la intervención social determinado.

Formas de participación

La ciudadanía puede participar en el proceso de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios a través de las encuestas de satisfacción que se realizan anualmente de conformidad con el sistema de calidad implantado en los centros municipales de servicios sociales, o directamente, poniéndose en contacto con el Servicio de Bienestar Social e Integración por cualquier medio que estimen oportuno, tanto presencial como telemático.



Sugerencias, reclamaciones y agradecimientos

El Ayuntamiento de València dispone de un Servicio de Quejas y Sugerencias, así como un procedimiento específico para su tramitación.

Las sugerencias podrán ser presentadas:

Vía telemática. A través de la sede electrónica con firma digital.

Vía presencial. Por escrito, con indicación de los datos personales en cualquier de los registros de entrada del Ayuntamiento.

En cuanto a las reclamaciones, se presentarán:

Vía telemática. A través de la sede electrónica con firma digital.

Vía presencial. Por escrito, en el Registro General de Entrada situado a la plaza del Ayuntamiento, núm. 1, en el Registro General de Entrada de la calle de Amadeo de Saboya, núm. 11, o en cualquiera de los registros de las juntas de distrito, así como también a través de los medios que establece el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Tendrán que ser contestadas en el plazo máximo de 30 días naturales.

Todas estas aportaciones serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios.



Mecanismos de comunicación externa e interna

Esta carta estará a disposición de las personas usuarias en la web municipal <www.valencia.es> y a través de folletos informativos.

Medidas de enmienda y compensación en caso de incumplimiento de compromisos y formas de consulta de los indicadores de medición

Si se detecta alguna desviación del cumplimiento de los compromisos establecidos, se procederá a analizar las causas que lo han propiciado y se implantarán las medidas correctoras oportunas que aseguran su cumplimiento. Además, se enviará una comunicación a la persona usuaria en la que se le informará de las medidas correctoras que se hayan considerado oportuno adoptar.

Si el incumplimiento detectado tiene carácter sistemático y se comprueba la imposibilidad de que las medidas correctoras adoptadas puedan enmendarlo, se procederá a la reformulación del compromiso adquirido.

Normativa reguladora

Normativa general

Plan concertado para el desarrollo de prestaciones de servicios sociales en las corporaciones locales, aprobado en 1988.

Ley 4/2012, de 15 de octubre, de la Generalitat, por la cual se aprueba la Carta de Derechos Sociales de la Comunidad Valenciana.

Plan valenciano de inclusión y cohesión social 2017-2020.

Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana.

Plan de Servicios Sociales para la ciudad de València 2019-2023

Normativa específica

Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor.

Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.

Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

Resolución de 23 de abril de 2013, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la cual se publica el catálogo de referencia de servicios sociales.

Pacto valenciano contra la violencia de género y machista 2017.

Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de la Generalitat, de renta valenciana de inclusión.

Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia de la Comunidad Valenciana.



En los Centros Municipales de Servicios Sociales nos comprometemos a...

Los centros municipales de servicios sociales tienen un horario de trabajo de 8 a 20 horas, de lunes a jueves, y los viernes de 8 a 15 horas. Excepto en períodos vacacionales, en que el horario es de 8 a 15 horas. El horario del Servicio de Información es de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.

01 | **Porcentaje de cumplimiento del horario**

Las quejas y reclamaciones presentadas por las personas usuarias sobre las deficiencias de los servicios prestados por los y las profesionales de los centros municipales de servicios sociales se tramitan y contestan en un plazo inferior a 15 días y, a partir de estos, se llevan a término las acciones de mejora de los servicios.

02 | **Porcentaje de reclamaciones contestadas en un plazo inferior a 15 días**

El 100% de las peticiones tramitadas con cita previa tendrán una atención personalizada.

03 | **Porcentaje de peticiones personalizadas**

Las situaciones que profesionalmente se valoren como urgentes se atenderán en el mismo día.

04 | **Porcentaje de casos urgentes atendidos en el mismo día en que se solicita cita**

Los centros municipales de servicios sociales serán accesibles a las personas, tanto interna como externamente.

05 | **Encuesta respecto a la accesibilidad. Respuesta positiva superior al 80%**

Todas las personas que acudan a los centros municipales de servicios sociales serán atendidas por profesionales, con un trato amable, con un lenguaje claro y comprensible.

06 | **Encuesta respecto al trato recibido. Respuesta positiva superior al 80%**

La atención será personalizada y profesional, y se asegura la intimidad y la confidencialidad.

07 | **Encuesta respecto a la atención personalizada. Respuesta positiva superior al 80%**

A todas las personas que, según la valoración profesional, necesiten soporte o seguimiento por su situación personal o familiar desde algún programa del centro municipal de servicios sociales se le asignará un o una profesional de referencia.

08 | **Porcentaje de personas atendidas desde los programas del centro municipal de servicios sociales con un o una profesional de referencia asignado o asignada**

Aseguramiento de la calidad

Los centros municipales de servicios sociales cuentan con un sistema de gestión de la calidad, oportunamente certificado, por medio de la aplicación de la norma ISO 9001-2015.

Centros Municipales de Servicios Sociales

Direcciones y otros datos de interés:

SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN

C/ Amadeo de Saboya, 11
Patio A
46010 València
Tel.: 962 082 475

CMSS SALVADOR ALLENDE

C/ San Juan de la Peña, 3-2º piso
46019 València
Tel.: 962 084 650
Fax: 963 895 003
Correo electrónico:
cmsssalvadorallende@valencia.es
Comprende los pueblos de València:
Benifaraig, Pueblo Nuevo, Carpesa,
les Cases de Bàrcena, Mauella,
Massarrojos y Borbotó
Líneas EMT: 11, 12, 16



CMSS BENIMACLET

C/ del Santo Espíritu, 15
46020 València
Teléfonos:
962 084 380 y 962 084 390
Fax: 963 539 964
Correo electrónico:
cmssbenimaclet@valencia.es
Parada metro: Benimaclet (L3, L4)
Líneas EMT: 10, 12, 70



CMSS CAMPANAR
C/ del Grabador Enguídanos, s/n
46015 València
Tels.: 962 082 775 y 962 082 776
Fax: 963 494 773
Correo electrónico:
cmsscarnpanar@valencia.es
Comprende los pueblos de València:
Benimàmet y Beniferri.
Parada metro:
Campanar - La Fe (L1)
Líneas EMT: 29, 67, 73, 89, 90



CMSS CIUTAT VELLA
C/ Hostal de Morella, 2
46003 València
Tel.: 962 084 167
Fax: 963 918 774
Correo electrónico:
cmssciutatvella@valencia.es
Líneas EMT: 7, 27, 28, 81



CMSS MALVARROSA
C/ Maria Carbonell (Maestra), 1
46011 València
Tel.: 962 082 570
Fax: 963 562 981
Correo electrónico:
cmssmalvarrosa@valencia.es
Líneas EMT: 1, 2, 19, 31

CMSS NAZARET

C/ Parque de Nazaret, 94
46024 València

Tel.: 962 087 400

Fax: 963 672 460

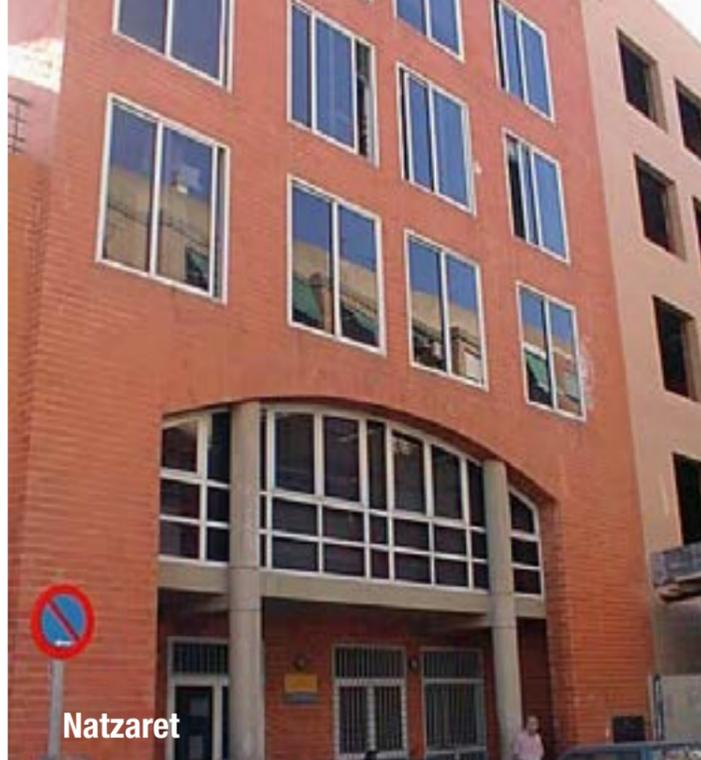
Correo electrónico:

cmssnazaret@valencia.es

Comprende los pueblos de València:

Pinedo, el Saler, el Palmar y
el Perellonet.

Líneas EMT: 3, 4, 23, 30



CMSS OLIVERETA

C/ Burgos, 12, 2.º y 3.º pisos
46018 València

Tels.: 962 084 680 y 962 084 681

Fax: 963 981 868

Correo electrónico:

cmssolivereta@valencia.es

Parada metro:

Avinguda del Cid (L3, L5)

Líneas EMT: 3, 20, 29, 70, 81



CMSS PATRAIX

C/ Salabert, 13, 2º y 3º pisos
46018 València

Tels.: 962 084 670 y 962 084 671

Fax: 963 599 352

Correo electrónico:

cmsspatraix@valencia.es

Líneas EMT: 11, 71, 72, 73



CMSS QUATRE CARRERES

C/ Arabista Ambrosio Huici, s/n
46013 València

Tels.: 962 084 080 y 962 084 090

Fax: 963 331 073

Correo electrónico:

cmssquatrecarreres@valencia.es

Comprende los pueblos de València:

Castellar-l'Oliveral y el Forn d'Alcedo.

Líneas EMT: 6, 13, 14, 18, 23, 35



CMSS LA SAÏDIA

C/ de Sarrión, 14 - 46009 València

Tel.: 963127183

Correo electrónico:

cmsslasaidia@valencia.es

Líneas EMT: 6, 16, 26, 60, 89, 90, 98

Línea TRANVIA: 4



CMSS SANT MARCEL·LÍ

C/ Salvador Perles, s/n - 46017 València

Tels.: 962 082 865 y 962 082 866

Fax: 963 771 378

Correo electrónico:

cmssanmarcelino@valencia.es

Comprende el pueblo de València:

La Torre.

Líneas EMT: 9, 27



CMSS TRAFALGAR

C/ Trafalgar, 34-3º piso - 46023 València

Tels.: 962 082 729 y 962 082 730

Fax: 963 981 830

Correo electrónico:

cmsstrafalgar@valencia.es

Líneas EMT: 2, 3, 4, 30, 35

Carta de servicios de Centros Municipales de Servicios Sociales

Datos generales

Teléfono:

962 082 475

Dirección:

SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL
E INTEGRACIÓN

Calle Amadeo de Saboya, 11

Pati A

46010 València

Horario de atención al público:

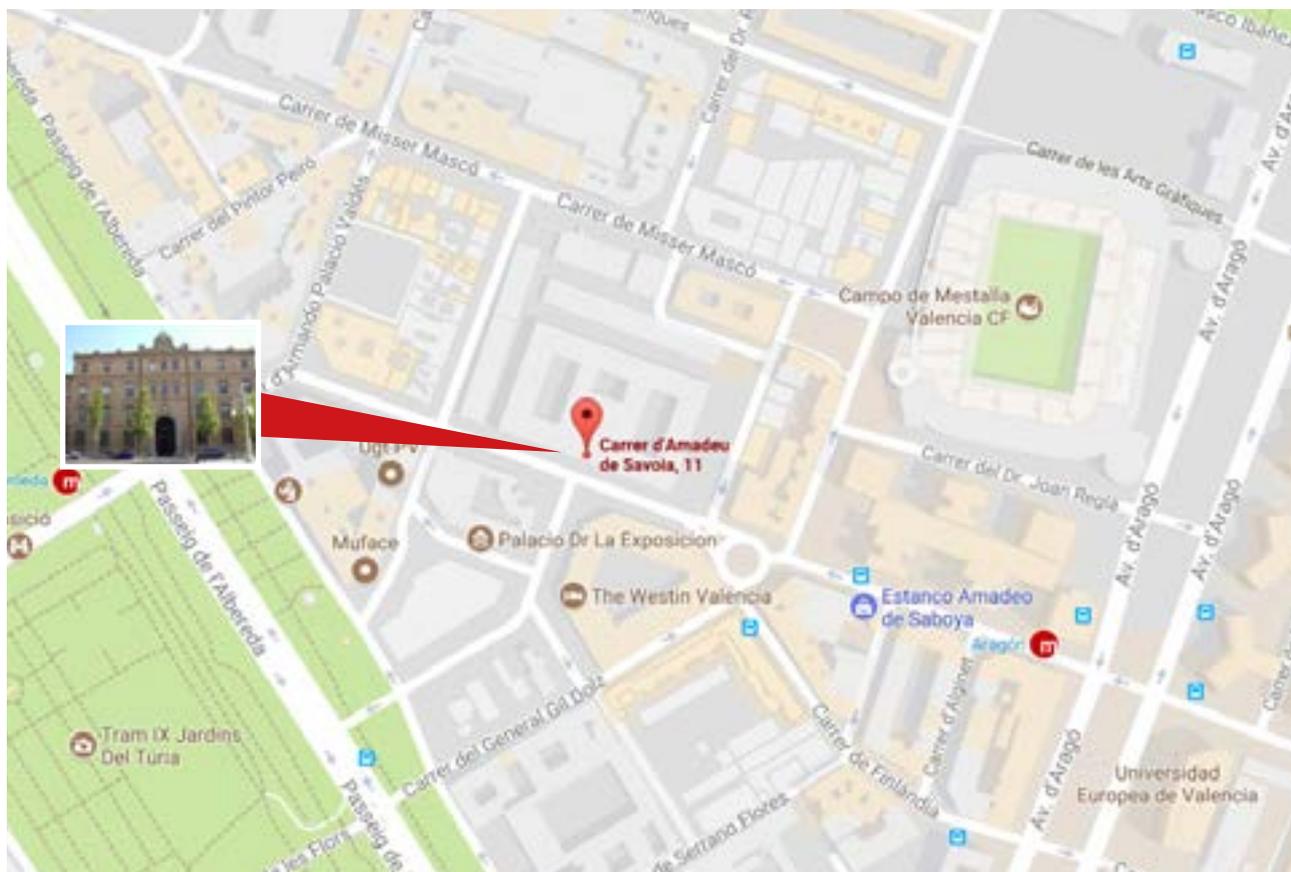
De 9 a 14 horas, de lunes a viernes,
con petición previa de cita.

Nota:

Visite nuestra web para más
información:

<https://sede.valencia.es/sede/>

<http://www.valencia.es/bienestarsocial>



Iconos gentileza de Freepik a través de www.freepik.com - Mapa gentileza de Google Maps



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA



**TEXT AMB
LLENGUATGE
NO SEXISTA**